

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**Методичні рекомендації**

до виконання курсової роботи  
з навчальної дисципліни

**«КЕРІВНИК АДМІНІСТРАТИВНОЇ СЛУЖБИ  
ТА ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

*(для студентів магістратури денної форми навчання  
спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування)*

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи з дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності» (для студентів магістратури денної форми навчання спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. О. А. Дегтяр. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018 – 32 с.

Укладач О. А. Дегтяр

Методичні рекомендації побудовані за вимогами кредитно-модульної системи організації навчального процесу та узгоджено з орієнтовною структурою змісту навчальної дисципліни, рекомендованою Європейською кредитно-трансферною системою (ECTS).

У методичних вказівках до практичних занять та самостійної роботи розглядаються питання щодо самостійної роботи студентів, надано матеріали до практичних занять з дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності».

Рецензент д-р екон. наук, проф. О. А. Карлова

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту і адміністрування, протокол № 1 від 31.08. 2017.

## ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП.....	4
1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	6
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 Керівник адміністративної служби.....	6
Тема 1 Ефективність роботи керівника.....	6
Тема 2 Організація особистої роботи керівника.....	6
Тема 3 Професійні завдання керівників організацій і керівників їх підрозділів та організаційно-апаратна робота.....	7
Тема 4 Методи підвищення ефективності роботи персоналу.....	7
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 Організаційна культура.	
Комунікації в організаціях.....	8
Тема 5 Культура організації та корпоративна політика.....	8
Тема 6 Моделі організаційної культури.....	8
Тема 7 Організація етичних відносин в трудових колективах.....	9
Тема 8 Основні процеси зв'язків з громадськістю.....	9
Тема 9 Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій.....	9
Тема 10 Переговорний процес.....	10
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3 Психологія управління. Документознавство.....	11
Тема 11 Інструменти психологічної взаємодії.....	11
Тема 12 Психологічні й соціально-психологічні характеристики персоналу.....	11
Тема 13 Організація роботи з документами.....	12
Тема 14 Документування й документообіг в організації.....	13
Тема 15 Контроль за виконанням ділових документів.....	13
3 ПИТАННЯ ЩОДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....	14
4 ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ.....	19
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	22

## ВСТУП

Актуальність та необхідність вивчення ефективності діяльності організації визначається багатьма складовими, однією з яких є вміння керівників організовувати роботу адміністративної служби підприємств, установ та організацій в умовах зміни умов господарювання у нашій країні, невідомого проходження інноваційних процесів в техніці та технологіях. Проте незмінними залишаються вимоги до керівників організацій – їх знання та навички особистої роботи повинні відповідати вимогам часу. Тож важко переоцінити роль керівника в діяльності будь-якої організації. Від його праці залежить ефективність діяльності та отримані результати. Людський фактор є визначальним як на даному етапі розвитку організації, так і в здійсненні її стратегічних планів. Дуже важливим є вміння керівника раціонально організувати не лише власну роботу, але й роботу своїх підлеглих, що включає проектування служб управління, розподіл функціональних обов'язків, управління дисципліною праці, вміння застосування форм і методів роботи з персоналом адміністративної і кадрової служби.

Мета навчальної дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності» оволодіти комплексом знань і набути умінь та навичок у галузі досконалої організації праці керівників будь-якого рангу, які обіймають і лінійні, і функціональні посади. Незалежно від галузі, форми власності, посади, принципи організації праці є універсальними і тому можуть бути корисними молодим фахівцям під час адаптації у будь-якій організації чи установі.

Завдання навчальної дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності»: визначення ефективності та результативності діяльності фірми, отриманих результатів; аналіз людського фактора як визначального на першому етапі розвитку організації, а також у здійсненні стратегічних планів; вивчення змісту і структури адміністративної служби організації (підприємства, установи); вивчення завдання і функції адміністративної служби; вивчення методів управління дисциплінарними відносинами; набуття вмінь організовувати свій робочий час і роботу підлеглих; знання мотивацій персоналу, створення корпоративної культури як складових успіху кожної організації, які забезпечуються керівниками.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності» студент повинен знати: особливості проектування адміністративних служб організацій; завдання і функції діяльності адміністративних служб; основні форми і методи роботи з управлінським персоналом організації; методи управління дисциплінарними

відносинами в колективі; фактори, що впливають на організаційну культуру та корпоративну політику; основні види комунікативних технологій, що забезпечують ефективну співпрацю із зовнішнім середовищем; основні види, шляхи комунікацій та документообіг в організації; вміти: проектувати адміністративні служби організації; визначати завдання і функції діяльності адміністративних служб; застосовувати форми і методи роботи з управлінським персоналом організації; застосовувати методи управління дисциплінарними відносинами в колективі; впроваджувати механізми ефективної реалізації корпоративної політики організації; вирішувати основні психологічні проблеми процесу управління, налагоджувати взаємодію складових цього процесу; розпізнавати різні види та причини конфліктів у колективах, знаходити шляхи їхнього розв'язання; давати раціонально-критичну оцінку етичних відносин у трудових колективах; налагоджувати ефективну роботу організації із зовнішнім середовищем; упроваджувати сучасні комунікативні технології, у тому числі методи і види роботи, що забезпечують зв'язки з громадськістю; забезпечувати ефективний документообіг в організації; мати компетентності: практичного й оперативного використання інструментів та методів ефективної організації роботи керівника адміністративної служби та техніки адміністративної діяльності з урахуванням уміння, цінності, інших особистих якостей менеджера.

Програма навчальної дисципліни містить такі змістовні модулі:

ЗМ 1. Керівник адміністративної служби;

ЗМ 2. Організаційна культура. Комунікації в організаціях;

ЗМ 3. Психологія управління. Документознавство.

Вивчення матеріалів з курсу «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності» передбачає проведення студентом самостійної роботи. Кінцевим результатом вивчення курсу студентом є складання екзамену та захист курсової роботи.

# 1 МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 КЕРІВНИК АДМІНІСТРАТИВНОЇ СЛУЖБИ

### Тема 1 Ефективність роботи керівника

#### *Питання до обговорення*

1. Основні поняття адміністративної діяльності керівника (менеджера). Суть адміністративної діяльності.
2. Особистість керівника (менеджера) та перспективи підвищення ефективності його роботи.
3. Принципи управління та принципи керівництва.
4. Сутність принципів адміністративного менеджменту та принципів керівництва.
5. Методи ефективного керівництва.
6. Сутність методів управління та методів керівництва.
7. Лідерство, орієнтоване на особистий внесок у розвиток організації як відображення суті ефективних методів керівництва.
8. Класифікація методів керівництва за напрямками та необхідність їх комплексного використання.
9. Стиль ефективного керівництва.
10. Сутність ефективного стилю керівництва. Формування власного ефективного стилю керівника.

### Тема 2 Організація особистої роботи керівника

#### *Питання до обговорення*

1. Роль та значення планування особистого робочого часу керівника.
2. Режим роботи керівника.
3. Раціональне використання керівником робочого часу.
4. Потреба у раціональному використанні керівником (менеджером) робочого часу.
5. Основні об'єкти планування в діяльності керівника.
6. Організація роботи підлеглих.
7. Складові планування досягнення цілей організації.
8. Проблеми організації роботи підлеглих.
9. Планування робочого часу підлеглих.
10. Облік робочого часу.
11. Делегування прав і відповідальності.
12. Делегування повноважень у контексті виникаючих з цього приводу правовідносин.

13. Переваги та ризики, пов'язані з передачею частини повноважень менеджера.

14. Делегування та стилі керівництва.

15. Необхідність врахування індивідуального стилю поведінки працівників при організації їхньої роботи.

### Тема 3 Професійні завдання керівників організацій і керівників їх підрозділів та організаційно-апаратна робота

#### *Питання до обговорення*

1. Основні засади раціональної організації робочих місць керівника.
2. Види режимів праці та відпочинку.
3. Розробка маркетингових програм, що базуються на аналізі продажу та оцінках ринку.
4. Підготовка стратегічних програм та поточне планування.
5. Види планування.
6. Етапи планування.
7. Визначення цілей планування.
8. Пріоритетність цілей.

### Тема 4 Методи підвищення ефективності роботи персоналу

#### *Питання до обговорення*

1. Сутність та складові Performance Management, основні засади та концепції.
2. Зв'язок Performance Management з організаційною культурою.
3. Прийоми і методи Performance Management, можливі наслідки використання.
4. Участь керівництва організації у процесі використання Performance Management.
5. Поняття коучинга.
6. Сутність та сенс коучингу.
7. Методи співпраці керівника (менеджера) і підлеглих.
8. Особливості коучингу як нового методу співпраці керівників і підлеглих.
9. Інформація як основний інструмент праці керівника, як продукт його діяльності. Комунікації в керівництві.
10. Поняття інформаційної системи.
11. Класифікація основних джерел, носіїв і каналів передачі інформації.
12. Способи вдосконалення інформаційного обміну.

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА. КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

### Тема 5 Культура організації та корпоративна політика

#### *Питання до обговорення*

1. Культурна детермінантна в становленні й розвитку організацій.
2. Організаційна культура: поняття, функції, логіка формування, елементи.
3. Символи, герої, ритуали, цінності як складові організаційної культури.
4. Організаційна культура й ефективність діяльності підприємства (установи).
5. Механізми формування й розвитку організаційної культури.
6. Методи діагностики корпоративної культури.

### Тема 6 Моделі організаційної культури

#### *Питання до обговорення*

1. Типології організаційної культури.
2. Особливості, переваги й хиби ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій.
3. Типологія організаційної культури за Ч. Ханді, в основі якої лежить розподіл влади і пов'язані з нею ціннісні орієнтації особи.
4. Моделі впливу культури на організаційну ефективність.
5. Модель В. Сате про суть впливу культури на діяльність організації.
6. Зв'язок між культурою і результатами діяльності організації в моделі американського соціолога Т. Парсонса.
7. Тип організаційної культури і життєвий цикл організації.
8. Рівні організаційної культури і взаємозв'язок між ними відповідно до учення Е. Шейна.
9. Взаємодія і поєднання національних корпоративних культур.

### Тема 7. Організація етичних відносин в трудових колективах

#### *Питання до обговорення*

1. Ключові поняття етики ділового спілкування.
2. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
3. Етика ділового спілкування «згори – униз».



4. Етика ділового спілкування «знизу – нагору».
5. Етика ділового спілкування «по горизонталі».
6. Поняття та сутність груп в організації.
7. Типи груп в організації.
8. Моделі групової поведінки.
9. Психологічні прийоми впливу на партнера.
10. Позитивні якості, необхідні для ділового спілкування.

## Тема 8 Основні процеси зв'язків із громадськістю

### *Питання до обговорення*

1. Соціальне значення і цілі діяльності по зв'язках організації з громадськістю.
2. Становлення зв'язків з громадськістю як сфера діяльності організацій.
3. Напрямки діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій: зовнішні зв'язки, внутрішні зв'язки з громадськістю та зв'язки з лобістськими державними і недержавними об'єднаннями.
4. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю.
5. Функції PR – спеціалістів.
6. Основні інструменти PR. Друкарська продукція в PR.
7. Усне мовлення в PR.
8. Благочинна діяльність PR.
9. Робота організацій з основними групами громадськості.
10. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях.
11. Проблеми створення іміджу організацій.
12. Ситуація PR — послуг в Україні.

## Тема 9 Підготовка пабліситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій

### *Питання до обговорення*

1. Пабліситі як складова зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації.
2. Чотири основні інструменти впливу та засоби переконання.
3. Вибір стратегії в пабліситі.
4. Важливість та значення знаходження, відбору та надання необхідної інформації при веденні компанії по пабліситі.
5. Прес-реліз — один із способів поширення новин про компанію в засобах масової інформації.
6. Основні вимоги до створення прес-релізу, який змусив би журналістів зацікавитися наданою інформацією.

7. Індивідуальність та непередбачуваність помітних прес-релізів.
8. Поняття презентації та її призначення.
9. Організація та проведення ефективної презентації.
10. Програми для обробки графічної інформації.
11. Прес-конференція як засіб з'ясування дискусійних питань, привертання уваги громадськості до діяльності фірми, нових товарів та послуг.
12. Попередня підготовка проведення заходу.
13. Особливості підготовчого етапу.
14. Правила проведення прес-конференції.
15. Організаційний аспект заходу.

## Тема 10 Переговорний процес

### *Питання до обговорення*

1. Переговори – ділове взаємне спілкування з метою досягнення сумісного рішення.
2. Види переговорів відповідно до цілей та завдань кожної сторони.
3. Налагодження комерційних та бізнес-зв'язків – основна мета ведення переговорів.
4. Подолання конфронтації, налагодження порозуміння у суперечливих питаннях як завдання переговорного процесу.
5. Підготовчий етап як важлива складова переговорного процесу.
6. Психологічні та організаційні аспекти побудови переговорів.
7. Планування організаційних моментів. Важливість перших контактів з партнером.
8. Порядок ведення переговорів.
9. Узагальнені схеми переговорного процесу.
10. Розмежування між сутністю проблеми і відношеннями сторін.
11. Визначення інтересів сторін.
12. Розгляд взаємовигідних варіантів і компромісів – запорука успіху протоколу.
13. Методи ведення переговорів: варіаційний, компромісний, інтеграції та метод принципіальних переговорів.
14. Складові тактики ведення переговорів: визначення рубіжного терміну, підтримка незацікавленої сили, залучення посередника.
15. Мистецтво суперечки.
16. Поняття об'єктивної і суб'єктивної реальності. Вербальні та невербальні техніки ділової суперечки.

## ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3 ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ. ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО

### Тема 11 Інструменти психологічної взаємодії

#### *Питання до обговорення*

1. Соціальні і психологічні методи управління.
2. Дві групи соціальних методів управління: методи управління окремими груповими явищами і процесами та методи управління індивідуально-особистісною поведінкою.
3. Підвищення соціальної активності; соціальне регулювання; управління нормативною поведінкою – як методи управління окремими груповими явищами і процесами.
4. Основні групи психологічних методів управління: методи формування і розвитку трудового колективу; методи гуманізації стосунків у трудовому колективі; методи психологічного спонукання (мотивації); методи професійного відбору і навчання.
5. Психологічні прийоми впливу на особистість: «власне ім'я», «дзеркало відношень», «уважний слухач», «вдалий комплемент» та «ілюзія запам'ятовування».

### Тема 12 Психологічні й соціально-психологічні характеристики персоналу

#### *Питання до обговорення*

1. Роль малої групи в процесі побудови колективу.
2. Діалектична єдність групового та індивідуального в команді.
3. Індивідуальне та колективне мислення.
4. Конформізм і соціальна поступливість у колективі.
5. Поняття колективу.
6. Процес формування та розвитку трудового колективу.
7. Етапи і методи формування команд.
8. Стадії згуртованості колективу.
9. Стратегічні засади побудови команди.
10. Соціально-психологічний клімат первинного трудового колективу.
11. Поняття соціально-психологічного клімату, його структура.
12. Моделі соціально-психологічного клімату.
13. Поняття психологічного програмування.
14. Поняття і види соціалізації.

15. Соціальна типологія особистостей.
16. Поняття, сутність психологічної консультації та корекції працівників.
17. Роль керівника у створенні сприятливого соціально-психологічного клімату.
18. Система підбору та розстановки адміністративних кадрів, як один з факторів, що визначають рівень психологічного клімату виробничого колективу.

### Тема 13 Організація роботи з документами

#### *Питання до обговорення*

1. Сутність поняття «документ».
2. Документ як інформація, що використовується в управлінні.
3. Основні види фіксаційної основи: паперова, фотоплівка, магнітна стрічка, диск тощо.
4. Генезис і розвиток поняття «документ».
5. Властивості та ознаки документа.
6. Документи.
7. Класифікація документів та їх призначення.
8. Основні групи документів: організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні.
9. Класифікація документів: за напрямками діяльності, походженням, призначенням, місцем складання, ступенем оригінальності, термінами зберігання, розголошенням тощо.
10. Функції документу: головна, загальні (інформаційна, комунікативна, кумулятивна), спеціальні (регулятивна, когнітивна, правова, облікова, культурна, меморіальна, гедонічна тощо).
11. Інформаційна складова документу, принципи поділу соціальної інформації.
12. Документна інформація.
13. Матеріальна основа документу, основні форми носія інформації.
14. Внутрішня і зовнішня структура документу.
15. Реквізити документу.

### Тема 14 Документування й документообіг в організації

#### *Питання до обговорення*

1. Основні елементи діловодства: документування та документообіг.
2. Процес документування.

3. Поняття про документування, його методи, способи і засоби.
4. Кодування документної інформації.
5. Способи і засоби запису документної інформації.
6. Організація роботи з документами.
7. Порядок обробки та надсилання вихідних документів.
8. Порядок обробки вхідних документів.
9. Суть приймання вхідної кореспонденції на місцях.
10. Особливості попередньої обробки вхідної кореспонденції.
11. Реєстрація документів.
12. Функції діловодної служби та основні завдання керівника.
13. Механізація та автоматизація діловодних процесів.
14. Консервація документа.
15. Розташування документів у архівосховищах.
16. Допуск в архівосховища.
17. Основні архівні довідники.

#### Тема 15 Контроль за виконанням ділових документів

##### *Питання до обговорення*

1. Суть процесу виконання документів.
2. Контроль за виконанням документів.
3. Індивідуальні та типові терміни виконання документів.
4. Особливості виконання документів із зазначенням термінів виконання.
5. Перелік документів із обов'язковим зазначенням термінів виконання.
6. Поняття обліку ведення документації.
7. Форми обліку.
8. Місце обліку та його роль в процесі управління.
9. Види обліку.
10. Співвідношення контролю та обліку.
11. Контроль як форма зворотного зв'язку документування.
12. Принципи та методи контролю.
13. Контрольні операції.
14. Похідний, вторинний характер контролю.
15. Суб'єкти здійснення контролю.
16. Ефективність контролю.

## 2 ПИТАННЯ ЩОДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Розкрийте суть адміністративної діяльності.
2. За якими ознаками класифікують організації?
3. Які кваліфікаційні вимоги пред'являються до керівників (менеджерів)?
4. Яка різниця між принципами управління і принципами керування?
5. За якими принципами класифікують принципи управління?
6. За якими ознаками класифікують принципи керування?
7. В чому різниця між правовими принципами менеджменту і правовими принципами публічного адміністрування?
8. Чи можна сказати, що модель Макса Вебера повністю відображає принципи побудови сучасних публічних адміністрацій?
9. Назвіть головні складові планування та їх суть.
10. Що можна віднести до об'єктів планування?
11. Які існують види та методи планування?
12. Яка різниця між методами управління і методами керівництва?
13. Чому для керівника (менеджера) надзвичайно важливо орієнтуватися на вклад в розвиток організації?
14. Чим успішний керівник (менеджер) відрізняється від невдалого?
15. В чому суть ефективних методів керівництва?
16. Що впливає на формування стилю керівництва?
17. Як вибрати ефективний стиль керівництва?
18. Чому для керівника(менеджера) важливо знайти свій стиль навчання?
19. Чи є ефективний стиль керівництва, який однаково підходить для всіх керівників(менеджерів)? Якщо ні, то чому?
20. Взаємозалежність індивідуальних особливостей керівника та стилю, якості керівництва.
21. Яке значення має використання робочого часу керівника(менеджера)? Чому час треба використовувати раціонально?
22. Вивчення механізму раціонального використання робочого часу?
23. За яких умов віддають перевагу методу миттєвих спостережень над методом неперервних замірів?
24. Як ущільнити свій робочий час?
25. Які фактори впливають на нераціональне використання часу?
26. Взаємозалежність планування та аналізу використання робочого часу. Чому підлеглим краще доручати, ніж не доручати?
27. Що має враховувати керівник(менеджер), доручаючи справу?
28. Чому є хибним намагання переробити всю роботу самому?
29. Яким чином необхідно регламентувати делегування повноважень та відповідальності, щоб воно мало відповідне юридичне значення?
30. Чому важливо враховувати індивідуальний стиль поведінки підлеглих при організації їхньої роботи?
31. Чим команда відрізняється від групи? В яких ситуаціях треба формувати команди?
32. Що таке «сітка» ролей?

33. Чому для підготовки команд треба використовувати інтегрований підхід? В чому його суть і переваги?

34. В які способи можна оцінити ролі в команді? Як класифікувати ролі в команді?

35. Які характеристики ролей в команді?

36. Як провести переговори та визначити ролі в команді?

37. Які існують канали міжособистісного спілкування?

38. Які уміння важливі для міжособистісного спілкування?

39. Як навчитися слухати співрозмовника?

40. Що таке розв'язування конфліктів у міжособистісному спілкуванні?

41. Що таке асертивні уміння?

42. Що таке розв'язування проблем у міжособистісному спілкуванні?

43. В чому суть підходу до принципових переговорів?

44. Які показники успішних переговорів?

45. Чому важливо під час переговорів зосереджуватися на інтересах, а не на позиціях?

46. Чому потрібно наполягати, щоб результат переговорів ґрунтувався на об'єктивних критеріях?

47. Що потрібно зробити під час підготовки до переговорів, щоб шанси на них були не мінімальними, а максимальними?

48. Як визначити стратегію та підібрати аргументи під час переговорів?

49. Як визначити цілі переговорів?

50. Яка роль команди, що може приймати участь у переговорах?

51. Чому важливо визнавати свої помилки під час переговорів?

52. Як це рекомендується робити?

53. Чому важливо уникати взаємних нападів?

54. Чому виникають конфлікти? Чи завжди виникнення конфлікту – це погано?

55. Що таке конфліктна ситуація?

56. Що таке інцидент?

57. Як класифікувати конфлікти? Як виміряти конфліктну поведінку?

58. Якою має бути поведінка керівника(менеджера) у конфліктній ситуації?

59. Які існують виміри конфліктної поведінки?

60. Що треба робити для запобігання конфліктів?

61. Які існують підходи до врегулювання конфліктів? В чому їх суть?

62. Яке значення має стиль прийняття рішення? На що він впливає?

63. Які виділяють види стилю прийняття рішення?

64. Як можна визначити спосіб прийняття рішення з використанням відповідного стилю?

65. Чи можна стверджувати, що один стиль підходить до всіх ситуацій?

66. Які фактори впливають на стиль прийняття рішення?

67. Які особливості ситуації впливають на вибір стилю прийняття рішення?

68. Як переконатися, що стиль прийняття рішення вибраний правильно?

69. Що необхідно для ефективного вирішення проблем?
70. Що треба зробити до початку прийняття рішення?
71. Що таке початковий аналіз проблеми?
72. Який інструментарій можна використати для наочного проведення аналізу наслідків та причин проблем?
73. Які здібності важливі при прийнятті рішення?
74. Як залучити інших людей до вирішення проблеми?
75. В чому значення організаційної культури?
76. Які фактори впливають на організаційну культуру?
77. Від чого залежить рівень культури організації?
78. В чому виявляється організаційна культура? Що таке трудові цінності?
79. Як співвідносяться національна культура та культура організації?
80. Як забезпечити кооперування в організації?
81. Які засоби використовують організації для створення та передачі людьми культури організації?
82. Як можна класифікувати культури організацій?
83. Які є стилі ведення бесіди?
84. Чому емоційний стан керівника впливає на працездатність його підлеглих?
85. Які принципи раціональної організації розумової праці?
86. В чому полягає ефект застосування Performance Management.
87. Види кар'єри та їх особливості.
88. Назвіть основні етапи коучингу.
89. Значення іміджу в діяльності керівника (менеджера).
90. Зв'язок місії організації із зовнішнім середовищем.
91. Місія та ціль як елемент стратегії, структури та поведінки організацій.
92. Технологія утворення загальних організаційних цілей.
93. Організаційна культура та корпоративна політика.
94. Організаційна культура: поняття, функції, логіка формування, елементи.
95. Символи, герої, ритуали, цінності як складові організаційної культури.
96. Особливості, переваги й хиби ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій.
97. Рівні організаційної культури і взаємозв'язок між ними.
98. Правила і норми діяльності, як технологічний аспект культури організації.
99. Критерії створення правил і норм.
100. Види нормування діяльності організації (писані та неписані правила організацій).
101. Сутність поняття «імідж».
102. Ціль програми ефективного іміджу. Види іміджеформуючої інформації (пряма і непряма).



103. Основні частини майстер-плану іміджу організації: створення фундаменту, зовнішнього іміджу, внутрішнього іміджу, невовимого іміджу.

104. Закріплення правил і норм діяльності в організації. Статутні документи організації.

105. Необхідні умови успішної реалізації впровадження елементів корпоративної культури.

106. Нововведення як спосіб змін культури в організаціях.

107. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.

108. Моделі групової поведінки.

109. Психологічні прийоми впливу на партнера.

110. Етичні нормативи і стандарти у бізнесі.

111. Ієрархія рівнів делегування повноважень для вертикального розподілу координаційних зусиль («скалярна підпорядкованість»).

112. Фактори, що визначають етичні вимоги ефективного керування людьми.

113. Діловий етикет, як складова професійної етики

114. Теорія Томкіпса та Чені відносно досягнення ідентифікації з організацією.

115. Залежність ідентифікації працівника від комунікаційного клімату підприємства.

116. Взаємозалежність понять „ідентифікація з організацією» та „досягнення цілей».

117. Критерії оцінки персоналу.

118. Моделі оцінки ділових якостей менеджера.

119. Методи психодіагностики.

120. Типи взаємовідносин в середині колективів.

121. Види відносин у системі «керівник — підлеглий».

122. Сутнісні характеристики процесу комунікації.

123. Види комунікації.

124. Управління комунікаційними процесами в організації.

125. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації.

126. Створення прес-релізу, його призначення.

127. Поняття презентації та вимоги до проведення.

128. Призначення та особливості підготовки прес-конференцій.

129. Сутність та значення діяльності організації по зв'язках з громадськістю.

130. Напрямки PR-діяльності.

131. Основні інструменти в діяльності по зв'язках з громадськістю.

132. Нарада (збори) як вид організації ділового спілкування.

133. Етапи підготовки та проведення публічного виступу.

134. Проведення «круглих столів» — форма зв'язків з громадськістю.

135. Призначення та особливості підготовки брифінгу та інтерв'ю.

136. Цілі і види переговорів.

137. Підготовка і порядок ведення переговорів.

138. Методи ведення переговорів.

139. Тактика переговорного процесу.
140. Психологія управління: її об'єкт і предмет.
141. Складові предмету психології управління.
142. Психологічні методи управління.
143. Психологічні прийоми впливу на особистість.
144. Роль малої групи в процесі побудови колективу.
145. Процес формування та розвитку трудового колективу.
146. Соціально-психологічний клімат первинного трудового колективу.
147. Роль керівника у створенні сприятливого соціально-психологічного клімату.
148. Поняття і сутність конфлікту.
149. Типологія конфліктів в управлінській діяльності, їх причини.
150. Методи аналізу конфліктних ситуацій.
151. Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.
152. Управління конфліктом.
153. Рекомендації по розв'язанню конфліктної ситуації.
154. Організаційні форми діловодства.
155. Класифікація документів та їх призначення.
156. Функції та структура документу.
157. Складання та затвердження інструкцій з діловодства в організації.
158. Види інструкцій з діловодства.
159. Формування номенклатури справ організації.
160. Порядок підготовки та оформлення документів.
161. Стандарти і загальні вимоги до діяльності організацій.
162. Законодавчі вимоги відносно дотримання стандартів.
163. Принцип стандартизації в управлінні.
164. Стандартизація текстів та оформлення документів.
165. Документна комунікація як підсистема соціальної комунікації.
166. Документна діяльність: документування, обробка, поширення, збереження, використання.
167. Основні елементи діловодства: документування та документообіг.
168. Функції діловодної служби та основні завдання керівника
169. Принципи організації діловодства: загальні та спеціальні.
170. Принцип відповідальності.
171. Принцип збереження інформації.
172. Вимоги оформлення загальних документів.
173. Організаційні форми діловодства на підприємстві.
174. Застосування режиму «фільтрації» документів.
175. Методичне керівництво і контроль за оформленням документації.
176. Контроль та облік документообігу в організації.
177. Суть процесу виконання документів.
178. Місце обліку та його роль в процесі управління.
179. Основні завдання контрольної діяльності канцелярії (секретаріату, загального відділу).

## 4 ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Метою контрольної роботи є забезпечення самостійного вивчення, поглиблення та засвоєння знань з дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності», забезпечення самостійного вивчення та поглиблення знань з адміністративного менеджменту, засвоєння методів керівництва адміністративною службою, ознайомлення з методами та зарубіжним досвідом створення політичних прогнозів, з'ясування особливостей та напрямів державного управління, що в підсумку сприятиме отриманню студентами навичок оперувати знаннями з організаційних форм діяльності по підготовці та проведенню системного політичного аналізу, обґрунтовувати створені прогнози на майбутнє.

Контрольна робота оформлюється на аркушах паперу формату А4 відповідно до вимог ДОСТУ. На титульній сторінці вказуються прізвище, ім'я та по батькові студента, курс, група та спеціальність, а також домашня адреса і контактний телефон. Робота може бути надрукована. Після розкриття суті питання обов'язково додається список використаної літератури, складений за абеткою.

У контрольній роботі з дисципліни «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності» студенти повинні розгорнуто ґрунтовно розкрити обрану тему. При виконанні контрольних робіт доцільно користуватися літературою до навчального курсу «Керівник адміністративної служби та техніка адміністративної діяльності», список якої додається.

Посилання на першоджерела необхідно подавати по тексту контрольної роботи у квадратних дужках. Так, посилання [7, с. 44–45] свідчить, що 7 – це порядковий номер джерела, позначеного у списку літератури, а 44–45 – сторінки із вказаного джерела. Обсяг контрольної роботи не має перевищувати 15 сторінок, набраних 14 шрифтом через 1,5 інтервалу. При цьому слід мати на увазі, що головною вимогою до контрольної роботи є розкриття суті питань, а не кількість сторінок.

Завдання на виконання контрольних робіт студентами отримують у викладача, здати виконані роботи повинні у термін, встановлений графіком. До здачі екзамену студенти допускаються тільки після співбесіди по суті питань, що висвітленні у контрольній роботі, та після її зарахування викладачем.

Виконання контрольної роботи базується на вивченні теоретичних засад адміністративної діяльності, законодавчого поля України щодо організації та функціонування адміністративної системи підприємства, зарубіжного досвіду, спеціальної літератури, включаючи періодичні видання, з теми контрольної роботи. При цьому студент повинен провести цілеспрямований відбір

спеціальної наукової літератури та необхідних нормативних документів у бібліотеці.

Наприкінці роботи студент має поставити підпис і дату закінчення виконання контрольної роботи.

Номер варіанта контрольної роботи студент вибирає за останньою цифрою залікової книжки.

## ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

### *Варіант 1*

1. Моделі підготовки керівників (менеджерів) в Україні
2. Принципи адміністративного менеджменту
3. Організаційна культура й ефективність діяльності підприємства (установи).
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 2*

1. Загальне та особливе в етичних принципах поведінки керівника (менеджера).
2. Організаційно-адміністративні методи керівництва.
3. Особливості, переваги й хиби ринкової, бюрократичної, кланової культури організацій.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 3*

1. Формування власного ефективного стилю керівництва.
2. Види планування роботи керівника (менеджера)
3. Типологія організаційної культури за Ч. Ханді, в основі якої лежить розподіл влади.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 4*

1. Основні причини перевантаження керівників.
2. Телекомп'ютинг та його переваги.
3. Модель В. Сате про суть впливу культури на діяльність організації.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 5*

1. Інтегрований підхід до розвитку та упорядкування команд.
2. Фактори, що впливають на стиль керівництва.
3. Види нормування діяльності організації (писані та неписані правила організації).
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 6*

1. Підходи до розвитку і упорядкування команд.
2. Передумови виникнення «зовнішнього» і «внутрішнього» коучингу в Україні.
3. Оцінка і формування іміджу підприємства.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 7*

1. Чинники, які впливають на міжособистісне спілкування.
2. Переваги ідеї Макнайта та її можливі недоліки.
3. Загальні етичні принципи і характер ділового спілкування.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 8*

1. Способи управління конфліктом.
2. Форми і методи переконання партнера при діалогах.
3. Методи психодіагностики.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 9*

1. Принципи раціональної організації розумової праці.
2. Професійні завдання керівників організацій.
3. Типи взаємовідносин в середині колективів.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

### *Варіант 10*

1. Особливості іміджу керівника вищої ланки управління.
2. Підходи до врегулювання конфліктів.
3. Документна комунікація організації (фірми, підприємства) як підсистема соціальної комунікації.
4. Розробіть ділову гру (власний варіант теми).

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Законодавчі

1. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні : закон України // Голос України. – 1992. – 8 грудня.
2. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2003. – № 36. – Ст. 275.
3. Про інформацію : Закон України // ВВР. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
4. Законодавство України про працю : Станом на 10 травня 2006 р. – Київ : Істина, 2006. – 328 с.
5. ДК 010-98. Державний класифікатор управлінської документації. – Київ, 1999.
6. ДСТУ 1.1-2001 Державна система стандартизації. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять. – Київ : Держстандарт України, 2002.
7. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-01. – Київ, 1994.
8. ДСТУ 2394-94. Інформація та документація. Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів. Терміни та визначення. – Київ, 1994.
9. ДСТУ 2395-94. Інформація та документація. Обстеження документа, встановлення його предмета та відбір термінів для індексування. Основні вимоги. Чинний від 1995-01-01. – Київ, 1994.
10. ДСТУ 2628-94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-07. – Київ, 1994.
11. ДСТУ 2732-94. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. – Київ : Держстандарт України, 1994. – 33 с.
12. ДСТУ 3843-99. Державна уніфікована система документації. Основні положення. – Київ : Держстандарт України, 2000. – 8 с.

13. ДСТУ 3844-99. Державна уніфікована система документації. Формуляр зразок. Вимоги до побудови. – Київ : Держстандарт України, 2000. – 9 с.
14. ДСТУ 3966-2000. Термінологія. Засади і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять. – Київ : Держстандарт України, 2000. – 33 с.
15. ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – Київ, 2003.
16. Методичні рекомендації щодо застосування ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» / Розробники : С. Г. Кулешов, Л. В. Кузнецова, О. М. Загорецька та ін. – Київ : Держкомархів України УНДІАСД, 2004. – 62 с.
17. Проект Національного стандарту України «Інформація та документація. Управління документацією» (ISO 15489-1 «Information and documentation – Records management»). – Київ : Держстандарт України, 2005.

#### Основна

1. Адміністративне право України. Академічний курс : підручник : у 2-х томах; т. 1. Загальна частина / за ред. В. Б. Аверянов. – Київ : Юридична думка, 2004.
2. Баркер Э. Как сделать собрание эффективным : практическое руководство / Э. Баркер. – М., 1998.
3. Бебик В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія / В. Бебик. – Київ : МАУП, 2005.– 440 с.
4. Беспяньська Г. В. Діловодство / Г. В. Беспяньська. – Київ : Украина, 2005. – 418 с.

5. Большаков А. С. Современный менеджмент: теория и практика / А. С. Большаков, В. И. Михайлов. – СПб. : Питер, 2003. – 416 с.
6. Ведение переговоров и разрешение конфликтов = On negotiation and conflict resolution / Ред. Е. Харитонов, Р. Пискотина; Пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 226 с.
7. Виноградский М. Д. Організація праці менеджера: навчальний посібник для студ. екон. вузів / М. Д. Виноградский, А. М. Виноградская, О. М. Шкатанова. – Київ : Кондор, 2003. – 414 с.
8. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера : навчальний посібник для студен. екон. вузів. – Київ : Кондор, 2003.
9. Власова Е. Е. Современный деловой документ / Е. Е. Власова. – Харьков : Центр Консулат, 2003. – 212 с.
10. Глушик С. В. Сучасні ділові папери : навч. посібник. – Київ : А.С.К., 2001. – 400 с.
11. Грэттон Л. Живая стратегия: Как поместить людей в центр решения корпоративных задач / Пер. с англ. – Днепропетровск : Баланс-Клуб, 2003. – 288 с.
12. Губенко Л. Г. Ділові папери в менеджменті : навч. посібник / Л. Г. Губенко, В. Д. Немцов. – Київ : ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2002. – 272 с.
13. Гундарин М. Книга руководителя отдела PR / М. Гундарин. – СПб. : Питер, 2006. – 368 с.
14. Деловое администрирование: практические ситуации, деловые игры, упражнения / Под ред. О. А. Страховой. – СПб. : Питер, 2001. – 175 с.
15. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : Бланки, статuti, положення, інструкції, службові листи, протоколи, довідки, акти, договори, накази, контракти, заяви, анкети / А. Н. Діденко. – Київ : Либідь, 2001. – 383 с.
16. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібник / А. Н. Діденко. – Київ : Либідь, 2000. – 384 с.
17. Довгань Л. Є. Праця керівника або практичний або практичний менеджмент : навч. посібник / Л. Є. Довгань. – Київ : «ЕксОб», 2002.



18. Довгань Л. Є. Праця керівника або практичний менеджмент: навч. посібник / Л. Є. Довгань. – Київ : «ЕксОб», 2002. – 384 с.
19. Дональдсон М. К. Умение вести переговоры / М. К. Дональдсон, М. Дональдсон. – М. : Диалектика, 2000. – 224 с.
20. Друкер П. Ф. Энциклопедия менеджмента: Пер. с англ. / П. Ф. Друкер. – М. : Издательский дом «Вильямс», 2004. – 432 с.
21. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ : ЦНЛ, 2005. – 456 с.
22. Евланов Л. Г. Теория и практика принятия решений / Л. Г. Евланов. – М., 1984.
23. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы : Регламентация и управление : учебник / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 150 с.
24. Європейські принципи публічного управління / пер. з англ. О. Ю. Куленкової. – Київ : Вид-во УАДУ, 2000.
25. Жуковська В. М. Діловодство. Практикум : навч. посібник / В. М. Жуковська. – Київ : КНТЕУ, 2004. – 152 с.
26. Задихайло Д. В. Корпоративне управління : навч. посібник / Д. В. Задихайло, О. Р. Кібенко, Г. В. Назарова. – Харків : Еспада, 2003. – 688 с.
27. Зиновьева Н. Б. Документознаводство : учебно-методическая помощь / Н. Б. Зиновьева. – М., 2003. – 208 с.
28. Зіллер Жак. Політико-адміністративні системи країн ЄС. Порівняльний аналіз / пер. з фр. В. Ховхуна / Жак Зіллер. – Київ : Основи, 1996.
29. Игнатьев Д. Настольная энциклопедия Public Relations / Д. Игнатьев, А. Бекетов. – 2-е изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2004. – 496 с.
30. Іванова І. В. Менеджмент підприємства : практикум / І. В. Іванова. – Київ : КНТЕУ, 2001. – 247 с.
31. Кабаченко Т. С. Психология управления : учеб. пособие / Т. С. Кабаченко. – М. : Педагогическое общество России, 2000. – 384 с.

32. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посібник / Л. М. Карамушка. – Київ : Міленіум, 2003. – 344 с.
33. Кишкель Е. Н. Управленческая психология : учебник / Е. Н. Кишкель. – М. : Высшая школа, 2002. – 270 с.
34. Кірочок О. Г. Документування у менеджменті : підручник / О. Г. Кірочок, В. І. Корбутяк. – Київ : Центр навч. л-ри, 2003. – 216 с.
35. Коваленко М. А. Менеджмент трудової активності працівників підприємства / М. А. Коваленко, І. І. Грузнов, Л. Є. Сухомлин. – Херсон : Олді-плюс, 2006. – 288 с.
36. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство : навч. посібник / В. П. Козоріз, Н. І. Лаписька. – Київ : МАУП, 2002. – 168 с.
37. Колпаков В. М. Методы управления: учеб. пособие / В. М. Колпаков. – Київ, 1997.
38. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов, Є. Г. Панченко, В. А. Кредісов. – Київ : Т-во «Знання», КОО, 1999.
39. Кулешов С. Г. Управлінське документознавство : навч. посібник / С. Г. Кулешов. – Київ : ДАКККіМ, 2003. – 57 с.
40. Губенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Л. Г. Губенко, В. Д. Немцов. – Київ : ЕксОб, 2000. – 200 с.
41. Кушнарєнко Н. Н. Документоведение : учебник для вузов. – 5-е изд., стереотип / Н. Н. Кушнарєнко. – Київ : Знання, 2004. – 459 с.
42. Литвак М. Е. Командовать или подчиняться? Психология управления. – 7-е изд. / М. Е. Литвак. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 304 с.
43. Ломачинська І. М. Спеціальне діловодство : навчальний посібник для дист. навч. Ч. 2/ За наук. ред. Т. Г. Горбаченко В 2-х ч. / І. М. Ломачинська, С. А. Лоскутова. – Київ : Ун-т «Україна», 2006. – 445 с.
44. Малышев К. Б. Психология управления : науч.-метод. пособие для вузов / К. Б. Малышев. – М. : ПЕР СЭ, 2000. – 144 с.
45. Мамонтов С. Тактика ведения переговоров / С. Мамонтов. – СПб. : Питер, 2002. – 160 с.

46. Мартиненко М. М. Основи менеджменту : підручник / М. М. Мартиненко. – Київ : Каравела, 2005. – 496 с.
47. Машков В. Н. Психология управления : учеб. пособие / В. Н. Машков. – М. : Изд-во В. А. Михайлова, 2000. – 208 с.
48. Менеджмент ХХІ века / Под ред. С. Чоудхари : пер. с англ. – М. : ИНФРА-М, 2002. – XIV – 448 с.
49. Менеджмент ХХІ века / под ред. С. Чоудхари : пер. с англ. – М. : ИНФРА – М., 2002.
50. Менеджмент у державному управлінні : навчальний курс / Проект Тасіс «Реформи та розвиток державного управління в Україні». CSC – Коледж державної служби (Об'єднане Королівство). – Київ, 1996.
51. Мескон М. Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 2002. – 704 с.
52. Наука управляти : з історії менеджменту. Хрестоматія : навч. посібник. – Київ : Либідь, 1993.
53. Никуленко Т. Г. Организационное поведение : учеб. пособие / Т. Г. Никуленко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 407 с.
54. Новиков Б. В. Основы адміністративного менеджменту: навч. посібник / Б. В. Новиков, Г. Ф. Сініок, П. В. Круш. – Київ : ЦНЛ, 2004. – 560 с.
55. Огнев А.С. Организационное консультирование в стиле коучинг / А. С. Огнев. – СПб. : Издательство «Речь», 2003. – 192 с.
56. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ : Академвидав, 2003. – 568 с.
57. Піл М. Успішна презентація: за тиждень. – 2-ге вид. / М. Піл. – Київ : Британська Рада в Україні, 2000. – 96 с.
58. Сауков Н. Я. Практический менеджмент. Методы и приемы деятельности руководителя / Н. Я. Сауков. – Донецк : Сталкер, 1998.
59. Психология и этика делового общения : учебник / Под ред. В. Н. Лавриненко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ, 2002. – 328 с.

60. Райт Г. Державне управління / перекл.з англ. В. Івашка, О. Коваленка, С. Соколик / Г. Райт. – Київ : Основи, 1994.
61. Родлер К. Психология труда и организационная психология = Fuehrung in Organisationen. Т. 2. Управление в организациях / К. Родлер, Э. Кирхлер. – Харьков : Изд-во Гуманитарный центр, 2003. – 128 с.
62. Романова Л. В. Управління підприємницькою діяльністю : навч. посібник / Л. В. Романова. – Дніпропетровськ : ЦНЛ, 2006. – 240 с.
63. Савельєва В. С. Психологія управління : навч. посібник / В. С. Савельєва. – Київ : Професіонал, 2005. – 320 с.
64. Свердан М. Р. Основи діловодства / М. Р. Свердан. – Чернівці : Рута, 2004. – 184 с.
65. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту : навч. посібник / О. Д. Сердюк. – Київ : Професіонал, 2004. – 432 с.
66. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посібник / Л. І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. – Київ : ЦНЛ, 2007. – 416 с.
67. Сладкевич В. П. Современный менеджмент (в схемах): Опорный конспект лекций. – 3-е изд., стереотип / В. П. Сладкевич, А. Д. Чернявський. – Київ : МАУП, 2003. – 152 с.
68. Стадник В. В. Менеджмент : підручник – 2-ге вид., випр. і доп. / В. В. Стадник, М. А. Йохна. – Київ : Академвидав, 2007. – 472 с.
69. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. – Ужгород : Світ, 2001. – 150 с.
70. Фомичев А. Н. Административный менеджмент : учеб. пособие / А. Н. Фомичев. – М. : Издательски-торговая корпорация «Дашков и К°», 2003. – 227 с.
71. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Ф. І. Хміль. – Київ : Академвидав, 2004. – 280 с.
72. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник – 3-тє вид., стер. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – Київ : Вікар, 2003. – 223 с.

73. Шаповал М. І. Менеджмент якості : підручник / М. І. Шаповал. – Київ : Т-во «Знання», КОО, 2003.

74. Швецова-Водка Г. М. Документознавство : навч. посібник / Г. М. Швецова-Водка. – Київ : Знання, 2007. – 398 с.

75. Щекин Г. В. Визуальная психодиагностика и ее методы : учеб.-метод. пособие – 3-е изд., перераб. / Г. В. Щекин. – Київ : МАУП, 1996. – 140 с.

76. Щекин Г. В. Как эффективно управлять людьми : психология кадрового менеджмента : науч.-практич. пособие / Г. В. Щекин. – Київ : МАУП, 1999. – 400 с.

77. Янчевский В. Г. Основы менеджмента : учеб. пособие / В. Г. Янчевский. – Минск : ТетраСистемс, 2004. – 224 с.

#### Додаткова

1. Кадрове діловодство : Консультації, відповіді, первинні документи, нормативна база / Є. Авер'янова, С. Аханов, С. Баліян та ін. – Днепропетровск : Баланс-Клуб, 2005. – 160 с.

2. Социальная психология : курс лекций – 4-е изд., стереотип / Н. М. Ануфриева и др. – Київ : МАУП, 2003. – 136 с.

3. Богоявленская Д. Б. Психология творческих способностей : учеб. пособие / Д. Б. Богоявленская. – М. : Академия, 2002. – 320 с.

4. Вагин И. Как стать миллиардером : практический коучинг / И. Вагин, П. Рипинская. – М. : АСТ, Астрель, 2004. – 304 с.

5. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Аверянова. – Київ : Видавничий дім «Ін-Юре», 2002.

6. Риск-менеджмент : учеб. пособие. – Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова. – 2-е изд., стереотип / Под ред. Е. А. Олейникова [Л. П. Гончаренко, С. А. Филин]. – М. : КНОРУС, 2007. – 216 с.

7. Дилтс Р. Коучинг с помощью НЛП. From Coach to Awakener / Р. Дилтс. – Издательства : прайм-ЕВРОЗНАК, Олма-Пресс, 2004. – 256 с.

8. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників (друге видання). Розділ 1. Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців, які є загальними для всіх видів економічної діяльності (Інфодиск: Законодавство України, ліцензія № 1F557730, листопад 2005 року).
9. Друкер Питер Ф. Энциклопедия менеджмента: пер. с англ. / Ф. Питер Друкер – М. : Издательский дом «Вильямс», 2004.
10. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы : регламентация и управление : учебник / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. – М. : ИНФРА-М, 2004.
11. Интеллект и креативность в ситуациях межличностного взаимодействия: Сб. науч. тр. / РАН. Ин-т психологии; Ред.-сост. А. Н. Воронин. – М., 2001. – 275 с.
12. Клок К. Конец менеджмента / К. Клок, Дж. Голдсмит. – СПб. : Питер, 2004. – 368 с.
13. Колдін Л. Я. Практикум з дисципліни «Адміністративний менеджмент» : навч. посібник / Л. Я. Колдін. – Суми : ІЗМП, 1998.
14. Комова М. В. Документознавча термінологія / М. В. Комова. – Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2003. – 167 с.
15. Костриця Н. М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навч. посібник / Н. М. Костриця, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. – Київ : ЦНЛ, 2006. – 272 с.
16. Кутелёв П. В. Технология реинжиниринга бизнеса : учеб. пособие / П. В. Кутелёв, И. В. Мишурова. – М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д. : Издательский центр «МарТ», 2003. – 176 с.
17. Ладико І. Ю. Загальний менеджмент : навч. посібник. – Луганськ : Видавництво Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля, 2004.
18. Матвієнко О. В. Менеджмент інформаційних офісних систем / О. В. Матвієнко, М. Н. Цивін. – Київ, 2001. – 154 с.
19. Мескон М. Х. Менеджмент : пер. с англ. / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 2002.

20. Морозов А. В. Деловая психология : Курс лекций / А. В. Морозов. – СПб. : Союз, 2000. – 576 с.
21. Палеха Ю. І. Культура управління та підприємництва : навч.-метод. посібник / Ю. І. Палеха, О. В. Кудін. – Київ, 1998.
22. Пиаже Ж. Психология интеллекта / Ж. Пиаже. – СПб. : Питер, 2003. – 192 с.
23. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – СПб. : «Питер», 2006. – 120 с.
24. Поваляева М. А. Невербальные средства общения / М. А. Поваляева, О. А. Рутер. – Ростов н/Д. : Феникс, 2004. – 352 с.
25. Політико-правове регулювання підприємства в Україні : теорія і практика : монографія / З. С. Варналій, В. М. Кампо, І. І. Мазур та ін. – Київ : Знання, 2005. – 380 с.
26. Полонский В. Г. Корпоративное управление в непроизводственной сфере : учеб. пособие / В. Г. Полонский, С. В. Білоусова, А. М. Білоусов. – Херсон : Олди=плюс, 2003. – 460 с.
27. Поляков Б. М. Законодавство України про банкрутство : теорія та практика його застосування / Б. М. Поляков. – Київ : Юридична думка, 2005. – 240 с.
28. Робсон М. Реинжирилинг бизнес-процессов : Практическое руководство / Пер. с англ. под ред. Н. Д. Эриашвили / М. Робсон, Ф. Уллах. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 222 с.
29. Рогачев С. А. Коучинг : возможности применения в бизнесе / С. А. Рогачев. – Ростов н/Д. : Феникс, 2003. – 155 с.
30. Савкин А. Д. Коучинг по-русски : смелость желать / А. Д. Савкин, М. А. Данилова. – СПб. : Издательство «Речь», 2003. – 112 с.
31. Салмон Р. Будущее менеджмента / под ред. Е. В. Минеевой / Р. Салмон. – СПб. : Питер.
32. Самоукина Н. Коучинг – ваш проводник в мире бизнеса / Н. Самоукина, Н. Туркулец. – СПб. : Питер, 2004. – 192 с.

33. Стычинский Б. С. Научно-практический комментарий к законодательству Украины о труде – 5-е изд., доп. и перераб. / Б. С. Стычинский, И. В. Зуб, В. Г. Ротань. – Київ : Издательство А.С.К., 2004. – 1072 с.
34. Торп С. Коучинг : руководство для тренера и менеджера / С. Торп, Дж. Клиффорд. – СПб. : Питер, 2003. – 224 с.
35. Холодная М. А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования – 2-е изд., перераб.и доп. / М. А. Холодная. – СПб. : Питер, 2002. – 264 с.
36. Щекин Г. В. Организация и психология управления персоналом : учеб.-метод. пособие / Г. В. Щекин. – Київ : МАУП, 2002. – 832 с.
37. Щекин Г. В. Основы кадрового менеджмента : учебник – 5-е изд., стереотип / Г. В. Щекин. – Київ : МАУП, 2004. – 280 с.



*Виробничо-практичне видання*

## Методичні рекомендації

до виконання курсової роботи  
з навчальної дисципліни

### **«КЕРІВНИК АДМІНІСТРАТИВНОЇ СЛУЖБИ ТА ТЕХНІКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

*(для студентів магістратури денної форми навчання  
спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування)*

Укладач **ДЕГТЯР Олег Андрійович**

Відповідальний за випуск: *М. К. Гнатенко*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2017, поз. 356 М

---

Підп. до друку 21.02.2018. Формат 60 x 84/16  
Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 1,3  
Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 5328 від 11.04.2017.